

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-350895

(43)Date of publication of application : 21.12.2001

(51)Int.Cl.

G06F 17/60
G06F 13/00

(21)Application number : 2000-171052

(71)Applicant : SONY CORP

(22)Date of filing : 07.06.2000

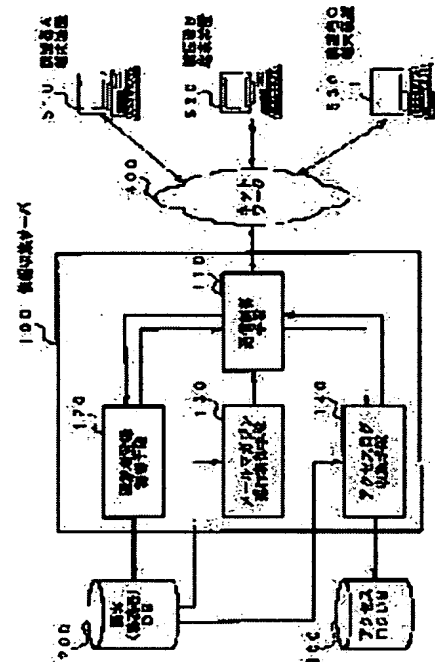
(72)Inventor : SATO TAKASHI

(54) SYSTEM AND METHOD FOR COLLECTING CUSTOMER INFORMATION AND ITS INFORMATION COLLECTING SERVER

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To collect information from a desired customer or customer layer for close marketing investigation.

SOLUTION: The information collecting server 100 registers the subscribers of a mail magazine by a subscriber registration control means 120. The customer (subscriber) information collected when registering the subscribers is stored in a customer (subscriber) DB 200. When issuing a mail magazine, a mail magazine issue control means 130 adds a subscriber key specific to an arbitrary subscriber being the destination of distribution to the mail magazine, and transmits it to the arbitrary subscriber by a communication control means 110. When the arbitrary subscriber who receives the distributed mail magazine performs access to a web site by an URL in the articles of the mail magazine, an access log collecting means 140 collects the access recording together with the purchase key. The collected access record is stored together with the subscriber key into an access log DB 300.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19) 日本国特許庁 (J P) (12) 公開特許公報 (A) (11) 特許出願公開番号
特開2001-350895
 (P 2 0 0 1 - 3 5 0 8 9 5 A)
 (43) 公開日 平成13年12月21日 (2001. 12. 21)

(51) Int. Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード (参考)
G06F 17/60	170	G06F 17/60	170 A 5B049
	502		502
13/00	540	13/00	540 R

審査請求 未請求 請求項の数 7 O L (全 7 頁)

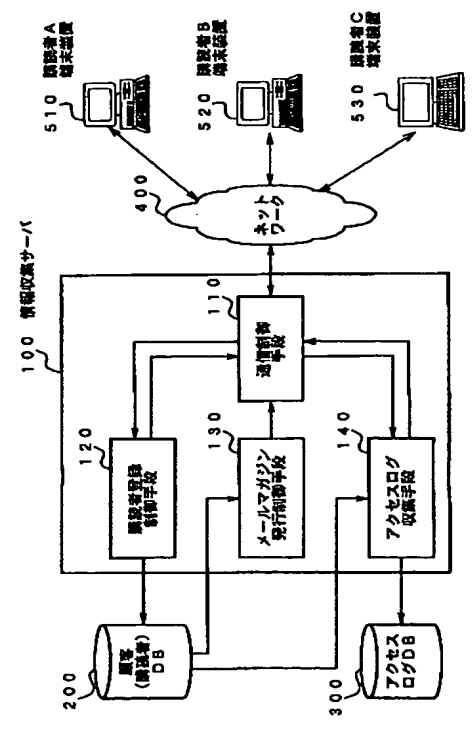
(21) 出願番号	特願2000-171052 (P2000-171052)	(71) 出願人	000002185 ソニー株式会社 東京都品川区北品川 6 丁目 7 番35号
(22) 出願日	平成12年 6 月 7 日 (2000. 6. 7)	(72) 発明者	佐藤 崇史 東京都品川区大崎 1 丁目11番 1 号 ソニー ネットワークコンテンツ株式会社内
		F ターム (参考)	5B049 AA02 BB11 CC08 DD01 EE00 EE02 FF03 GG02 GG04 GG07 GG09

(54) 【発明の名称】 顧客情報収集システム及びその情報収集サーバ並びに顧客情報収集方法

(57) 【要約】

【課題】 きめ細かいマーケティング調査のため、希望の顧客あるいは顧客層から情報収集を行なう。

【解決手段】 情報収集サーバ 1 0 0 は、購読者登録制御手段 1 2 0 によって、メールマガジンの購読者の登録を行なう。購読者登録時に収集した顧客（購読者）情報は、顧客（購読者）DB 2 0 0 に記憶される。メールマガジン発行制御手段 1 3 0 は、メールマガジンを発行する際、配信先である任意の購読者に固有の購読者キーをメールマガジンに付加し、これを通信制御手段 1 1 0 によって任意の購読者に向けて送信する。配信されたメールマガジンを受信した任意の購読者が、メールマガジンの記事中の URL によってウェブサイトへアクセスを行った場合、アクセスログ収集手段 1 4 0 は、そのアクセス記録を購読者キーとともに収集する。収集されたアクセス記録は、購読者キーとともにアクセスログDB 3 0 0 に記憶される。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する顧客情報収集システムにおいて、任意の顧客からの要求に応じて所定のメールマガジンの購読者登録を行なう購読者登録制御手段と、前記メールマガジン発行時には各購読者に固有の購読者キーを前記メールマガジンに付加してから該購読者に向けて送信するメールマガジン発行制御手段と、前記メールマガジンを取得した購読者が前記メールマガジンに基づいてアクセスしたアクセス先の記録を前記購読者キーとともに収集するアクセスログ収集手段と、前記ネットワークを介して前記所定の顧客の情報端末装置との通信を制御する通信制御手段と、を有する情報収集サーバと、前記メールマガジンの購読者の登録時に前記購読者である顧客から収集した顧客に関する情報を記憶する顧客データベースと、前記情報収集サーバが収集した前記任意の購読者のアクセス記録を前記購読者キーに基づいて前記顧客データベースの顧客に関する情報に関連付けて記憶するアクセスログデータベースと、前記ネットワークを介して前記情報収集サーバと接続し、前記購読者登録を行なって前記メールマガジンの配信を受ける顧客の情報端末装置と、から構成されることを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項 2】 前記情報収集サーバのメールマガジン発行制御手段は、特定の顧客層に向けたメールマガジンを生成し、前記顧客データベースに記憶された顧客に関する情報を参照して前記顧客に適したメールマガジンを選択して発行することを特徴とする請求項 1 記載の顧客情報収集システム。

【請求項 3】 前記情報収集サーバのメールマガジン発行制御手段は、前記メールマガジンの記事毎に前記ネットワーク上のリソースを指示するリソース指示情報と前記購読者キーを埋め込むことを特徴とする請求項 1 記載の顧客情報収集システム。

【請求項 4】 前記情報収集サーバのアクセスログ収集手段は、前記メールマガジンの購読者が前記記事に埋め込まれたリソース指示情報により指定されるリソースにアクセスしたときに前記アクセス先の記録を前記購読者キーとともに自動的に収集することを特徴とする請求項 3 記載の顧客情報収集システム。

【請求項 5】 前記ネットワークは、インターネットであることを特徴とする請求項 1 記載の顧客情報収集システム。

【請求項 6】 ネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する情報収集サーバにおいて、任意の顧客からの要求に応じて所定のメールマガジンの購読者登録を行なうとともに登録時に取得した前記顧客に関する情報を記憶する購読者登録制御手段と、

前記メールマガジン発行時には各購読者に固有の購読者キーを前記メールマガジンに付加してから該購読者に向けて送信するメールマガジン発行制御手段と、前記メールマガジンを取得した購読者が前記メールマガジンに基づいてアクセスしたアクセス先の記録を前記購読者キーとともに収集し、前記アクセス先の記録を前記購読者キーとともに記憶するアクセスログ収集手段と、前記ネットワークを介して前記所定の顧客の情報端末装置との通信を制御する通信制御手段と、を有することを特徴とする情報収集サーバ。

【請求項 7】 ネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する顧客情報収集方法において、任意の顧客からの要求に応じて所定のメールマガジンの購読者登録を行ない、前記購読者の登録時に前記任意の顧客に関する顧客情報を取得し、前記顧客情報を記憶しておき、前記メールマガジン発行時には、各購読者に固有の購読者キーを付加したメールマガジンを前記購読者に向けて送信し、前記メールマガジンを取得した購読者が前記メールマガジンに基づいて所定のアクセス先にアクセスを行なった場合に、そのアクセス記録を前記購読者キーとともに取得し、前記取得したアクセス記録を前記購読者キーとともに記憶する手順を有することを特徴とする顧客情報収集方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は顧客情報収集システム及びその情報収集サーバ並びに顧客情報収集方法に関し、特にネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する顧客情報収集システム及びその情報収集サーバ並びに顧客情報収集方法に関する。

【0002】

【従来の技術】 近年、ビジネスの分野においては、テレビジョン放送やラジオ放送等の従来の広告媒体に加えて、インターネットやパソコン通信サービスを用いた営業活動が盛んになっている。例えば、インターネット等のネットワーク上にホームページを開設し、個人の顧客に対し商品情報や、その他の各種情報の提供を行ったり、オンラインショッピング等の商取引が行なえるようにしている。また、顧客がホームページにアクセスするのを待つプル型の情報提供ばかりでなく、予め決められた顧客に対してメールマガジンを送るプッシュ型の情報提供も行なわれている。

【0003】 さらに、ネットワークの双方向性を利用して、情報提供ばかりでなく、情報提供と引き換えに顧客情報を収集したり、顧客のホームページへのアクセス記録を調べるログアクセス調査等によりマーケティング

調査を行なっている。また、より積極的に、アンケート形式による顧客の嗜好調査を行ない、マーケティングに役立てている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかし、従来のマーケティング調査では、個々の顧客の動向を把握することができないという問題がある。

【0005】企業等が用意したプル型のウェブへのログアクセス調査では、どのようなものへのアクセスが多かったか等のマクロの市場動向しか把握することができない。また、プッシュ型のメールによるアンケート収集では、個々の顧客の嗜好や消費動向を知ることができるという利点はあるものの、アンケートに答えてくれる人々、すなわち、アンケートに積極的な層のみのデータ収集しかできない。

【0006】近年では、顧客の嗜好の多様化が進み、企業としても個々の顧客、あるいは、細かく分類された顧客グループ等に対して、きめ細かくに対応する必要性が増してきた。きめ細かく対応するためには、個々の顧客の嗜好や消費動向を把握するため、より多くの顧客から情報収集することが不可欠である。

【0007】本発明はこのような点に鑑みてなされたものであり、きめ細かいマーケティング調査のため、所望の顧客あるいは顧客層から情報収集を行なう顧客情報収集システム及びその情報収集サーバ並びに顧客情報収集方法を提供することを目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】本発明では上記課題を解決するために、ネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する顧客情報収集システムにおいて、任意の顧客からの要求に応じて所定のメールマガジンの購読者登録を行なう購読者登録制御手段と、前記メールマガジン発行時には各購読者に固有の購読者キーを前記メールマガジンに付加してから該購読者に向けて送信するメールマガジン発行制御手段と、前記メールマガジンを取得した購読者が前記メールマガジンに基づいてアクセスしたアクセス先の記録を前記購読者キーとともに収集するアクセスログ収集手段と、前記ネットワークを介して前記所定の顧客の情報端末装置との通信を制御する通信制御手段と、を有する情報収集サーバと、前記メールマガジンの購読者の登録時に前記購読者である顧客から収集した顧客に関する情報を記憶する顧客データベースと、前記情報収集サーバが収集した前記任意の購読者のアクセス記録を前記購読者キーに基づいて前記顧客データベースの顧客に関する情報に関連付けて記憶するアクセスログデータベースと、前記ネットワークを介して前記情報収集サーバと接続し、前記購読者登録を行なって前記メールマガジンの配信を受ける顧客の情報端末装置と、から構成されることを特徴とする顧客情報収集システム、が提供される。

【0009】このような構成の顧客情報収集システムでは、情報収集サーバは、購読者登録制御手段によって、所定のメールマガジンの配信を所望する顧客の情報端末装置からの要求に応じて、メールマガジンの購読者の登録を行なう。購読者登録時に収集した購読者、すなわち顧客に関する顧客情報は、顧客データベースに保存される。メールマガジン発行制御手段は、購読者登録が行なわれた任意の購読者に対してメールマガジンの発行を行なう。メールマガジンを発行する際には、配信先である任意の購読者に固有の購読者キーをメールマガジンに付加し、これを通信制御手段によって任意の購読者の情報端末装置に向けて送信する。配信されたメールマガジンを受信した任意の購読者が、メールマガジンに基づいて所定のアクセス先にアクセスを行なった場合、情報収集サーバのアクセスログ収集手段は、そのアクセス記録を購読者キーとともに収集する。収集されたアクセス記録は、購読者キーに基づいて顧客情報と関連付けられてアクセスログデータベースに記録される。

【0010】また、上記課題を解決するため、ネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する情報収集サーバにおいて、任意の顧客からの要求に応じて所定のメールマガジンの購読者登録を行なうとともに登録時に取得した前記顧客に関する情報を記憶する購読者登録制御手段と、前記メールマガジン発行時には各購読者に固有の購読者キーを前記メールマガジンに付加してから該購読者に向けて送信するメールマガジン発行制御手段と、前記メールマガジンを取得した購読者が前記メールマガジンに基づいてアクセスしたアクセス先の記録を前記購読者キーとともに収集し、前記アクセス先の記録を前記購読者キーとともに記憶するアクセスログ収集手段と、前記ネットワークを介して前記所定の顧客の情報端末装置との通信を制御する通信制御手段と、を有することを特徴とする情報収集サーバ、が提供される。

【0011】このような構成の情報収集サーバでは、購読者登録制御手段によって、顧客からの要求に応じて、メールマガジンの購読者の登録を行なう。購読者登録時に収集した購読者、すなわち顧客に関する顧客情報は、分類整理して記憶する。メールマガジン発行制御手段は、購読者登録が行なわれた任意の購読者に対してメールマガジンの発行を行なう。メールマガジンを発行する際には、配信先である任意の購読者に固有の購読者キーをメールマガジンに付加し、これを通信制御手段によって任意の購読者に向けて送信する。メールマガジンを受信した任意の購読者がメールマガジンに基づいて行なったアクセスの記録は、アクセスログ収集手段によって購読者キーとともに収集される。収集したアクセス記録は、購読者キーに基づいて顧客情報と関連付け可能な形式で記憶される。

【0012】また、上記課題を解決するため、ネットワークを介して所定の顧客についての情報を収集する顧客

情報収集方法において、任意の顧客からの要求に応じて所定のメールマガジンの購読者登録を行ない、前記購読者の登録時に前記任意の顧客に関する顧客情報を取得し、前記顧客情報を記憶しておき、前記メールマガジン発行時には、各購読者に固有の購読者キーを付加したメールマガジンを前記購読者に向けて送信し、前記メールマガジンを取得した購読者が前記メールマガジンに基づいて所定のアクセス先にアクセスを行なった場合に、そのアクセス記録を前記購読者キーとともに取得し、前記取得したアクセス記録を前記購読者キーとともに記憶する手順を有することを特徴とする顧客情報収集方法、が提供される。

【0013】このような手順の顧客情報収集方法では、メールマガジンの購読申し込み要求が任意の顧客からあった場合に、このメールマガジンの購読者登録を行なう。購読者登録時に取得した顧客に関する顧客情報は、所定の記憶手段に記憶しておく。メールマガジン発行時、メールマガジンに送信先の各購読者毎に固有の購読者キーを付加した後、該購読者に向けて送信する。メールマガジンを取得した購読者がメールマガジンに基づいて所定のアクセス先をアクセスした場合、このアクセス記録とともに購読者キーを取得する。アクセス記録は、購読者キーとともに所定の記憶手段に記憶される。

【0014】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を図面を参照して説明する。図1は、本発明の一実施の形態である顧客情報収集システムの構成図である。

【0015】本発明に係る顧客情報収集システムは、メールマガジンを配信して顧客の情報を収集する情報収集サーバ100と、メールマガジンを購読する顧客（購読者）に関する情報を記憶する顧客（購読者）データベース（以下、データベースをDBと略記する）200と、購読者のアクセス記録を記憶するアクセスログDB300と、情報収集サーバ100とネットワーク400を介して接続する購読者の情報端末装置である購読者A端末装置510と購読者B端末装置520と購読者C端末装置530と、から構成される。

【0016】情報収集サーバ100は、顧客（購読者）DB200及びアクセスログDB300と接続しており、各DBの内容の読み出し、DBへの書き込みを行なうことができる。また、ネットワーク400を介して購読者A端末装置510と購読者B端末装置520と購読者C端末装置530にメールマガジンを配信し、アクセス記録を収集する。情報収集サーバ100は、購読者の端末装置との通信を制御する通信制御手段110、メールマガジンの購読者登録を行なう購読者登録制御手段120、メールマガジンの発行を管理するメールマガジン発行制御手段130、及び購読者のアクセス記録を収集するアクセスログ収集手段140とから構成される。

【0017】通信制御手段110は、ネットワーク400

0に接続し、購読者A端末装置510、購読者B端末装置520、及び購読者C端末装置530との通信の制御を行なう。

【0018】購読者登録制御手段120は、通信制御手段110経由で取得した顧客からのメールマガジン購読の申し込みを受け付け、この顧客を購読者として登録する購読者登録処理を行なう。顧客から購読申し込みを受けると、顧客の属性、例えば、性別や年齢、職業、趣味等を入力する所定の入力フォームを通信制御手段110経由で顧客に送信する。顧客から顧客の属性データを受信すると、これを顧客（購読者）DB200に記録し、購読者登録を終了する。

【0019】メールマガジン発行制御手段130は、企業あるいは情報収集を行なう業者が用意したメールマガジンを、登録された購読者に対して配信する。メールマガジンは、企業等が調査を行ないたい顧客層向きの記事によって編集されている。メールマガジンは、各顧客層に適するように数種類用意されていてもよい。メールマガジン発行制御手段130は、顧客（購読者）DB200の購読者情報を参照して、それぞれの購読者の属性に適したメールマガジンを選択して、送信する。

【0020】特に、マーケットデータを収集する場合には、企業はデータを収集したいターゲットである購読者属性を指定して、メールマガジンを発行する。メールマガジンを発行する際には、各記事からURL（Uniform Resource Locator）リンクが行なえるように記事を編集する。このとき、ネットワーク上のリソースを指示するURLには、購読者個人毎に振り分けられた購読者キーがCGI（Common Gateway Interface）によって埋め込まれる。この購読者キーは、顧客（購読者）DB200と連動して、購読者がウェブサイトを訪れたときにこの購読者キーを用いて、その個人を特定することができる情報である。このようにして、配信する購読者に固有の購読者キーが埋め込まれたメールマガジンが生成され、通信制御手段110経由で該当の購読者に向けて送信される。

【0021】アクセスログ収集手段140は、購読者が受け取ったメールマガジンの記事中のURLをクリックして、ウェブサイトのホームページを開いたときに、そのアクセス記録を自動的に収集する。アクセス記録収集時には、記事のURLに付加された購読者キーも収集し、アクセス記録とともに購読者キーをアクセスログDB300に記録する。購読者キーにより購読者を識別することができるため、購読者キーに基づいてアクセスログDB300のアクセス記録と顧客（購読者）DB200とを関連付けて動作させることができる。すなわち、各個人がどの記事により、ウェブサイトアクセスしたかということがわかるようになる。

【0022】顧客（購読者）DB200は、購読者登録制御手段120がメールマガジンの購読申し込みを行な

った顧客の購読者登録時に収集した顧客（購読者）に関するデータベースである。購読者登録時に、購読者が入力した購読者の属性データが登録されている。顧客（購読者）DB 200 に記録されたデータは、情報収集サーバ 100 の各部から読み出し可能である。もちろん、必要に応じて、記録された顧客（購読者）のデータは、ウェブサイトを経営する企業、あるいはメールマガジンの発行を行なう企業等に、マーケティング情報として提供される。

【0023】アクセスログDB 300 は、アクセスログ収集手段 140 が収集した購読者のアクセス記録を、顧客（購読者）DB 200 の顧客（購読者）データと連動して記憶するデータベースである。各購読者のアクセス記録収集時、ともに収集される購読者キーに基づいて、アクセス記録と顧客（購読者）DB 200 の顧客（購読者）データとが関連付けられる。もちろん、必要に応じて、顧客（購読者）データと連動するアクセスログは、ウェブサイトを経営する企業、あるいはメールマガジンの発行を行なう企業等に、マーケティング情報として提供される。

【0024】ネットワーク 400 は、情報収集サーバ 100 と購読者の端末装置とを接続する、インターネットやパソコン通信である。以下の説明では、ネットワーク 400 はインターネットであるとする。

【0025】購読者 A 端末装置 510、購読者 B 端末装置 520、及び購読者 C 端末装置 530 は、情報収集サーバ 100 に対してメールマガジン配信サービスの申し込み登録をした購読者 A、B、C がそれぞれ保有するパーソナルコンピュータ等の端末装置である。購読者 A、B、C は、それぞれの端末装置である購読者 A 端末装置 510、購読者 B 端末装置 520、及び購読者 C 端末装置 530 より、ネットワーク 400 経由で情報収集サーバ 100 に接続し、メールマガジンの購読申し込みを行ない、購読者登録がされた後は、情報収集サーバ 100 から配信されるメールマガジンを受信し、これを表示装置に表示する等して、それぞれの購読者 A、B、C に提供する。

【0026】このような構成の顧客情報収集システムの動作及び顧客情報収集方法について説明する。任意の顧客の端末装置である顧客 A 端末装置 510、顧客 B 端末装置 520、及び顧客 C 端末装置 530 からネットワーク 400 を介して情報収集サーバ 100 にメールマガジン購読の申し込みがある。情報収集サーバ 100 では、購読者登録制御手段 120 が通信制御手段 110 経由で申し込みを取得し、顧客の属性を入力する所定の入力フォームを通信制御手段 110 経由で顧客に送信する。顧客 A 端末装置 510、顧客 B 端末装置 520、及び顧客 C 端末装置 530 から顧客の属性データを受信すると、これを顧客（購読者）DB 200 に記録し、購読者登録を終了する。

【0027】次に、メールマガジン発行制御手段 130 によってメールマガジンを発行する。図 2 は、本発明の一実施の形態であるメールマガジン発行手順を示したフローチャートである。メールマガジンを用いてマーケットデータを収集する場合について説明する。

【0028】メールマガジン発行処理が開始されると（S01）、メールマガジンと企業がデータを収集したいターゲットである購読者属性を取得する（S02）。メールマガジンは、各記事から URL リンクが行なえるように記事が編集されている。顧客（購読者）DB 200 を参照して、指定された購読者属性を持つ該当購読者がいるかどうかを検索する（S03）。該当購読者の有無がチェックされ（S04）、該当購読者がいなかった場合は、メールマガジン発行処理を終了する（S07）。該当購読者がいた場合は、URL に該当購読者固有の購読者キーを付加し（S05）、購読者キーが URL に付加されたメールマガジンを該当購読者に送信する（S06）。続いて、S03 に戻り、次の該当者の検索からの処理が繰り返される。

【0029】図 1 に戻って説明する。購読者が受け取ったメールマガジンの記事中の URL をクリックして、ウェブサイトのホームページを開いたときに、そのアクセス記録を自動的に収集する。アクセスログ収集手段 140 は、URL によりウェブサイトのホームページが開かれたことを検出すると、そのアクセス記録とともに購入者キーを収集し、アクセスログDB 300 へ記録する。

【0030】このように、メールマガジンの各記事からのウェブサイトへのアクセス記録を顧客個人毎に把握することができる。企業は、顧客毎のアクセス記録を分析することにより、全体傾向だけでなく、個人毎の嗜好調査を行なうことができる。また、顧客（購読者）データの属性に基づいて、マーケティング調査を狙ったターゲットにメールマガジンを送信することができるため、正確な調査の実施が可能になる。

【0031】上記の説明では情報収集サーバ 100 は、購読者登録制御手段 120 により購読者の登録を行なうとしたが、購読者の登録は別のサーバで行なうこともできる。

【0032】また、上記説明の顧客情報収集システムは、マーケティング調査を依頼する企業のウェブサイトのみで展開されるものではなく、マーケティング調査を行なう事業主のウェブサイトや、この仕組みを利用する第三者、例えば、企業からアウトソーシングされた第三者のウェブサイト上で展開されることもある。すなわち、上記説明のメールマガジンを用いて、企業が調査したい顧客向けのメールマガジンの発行を代行し、その顧客毎のアクセス記録を収集してこれを企業に提供することにより、マーケティング調査収入を得るというビジネスが成立する。

【0033】なお、上記の処理機能は、コンピュータに

よって実現することができる。その場合、顧客情報収集システム及びその情報収集サーバ装置が有すべき機能の処理内容は、コンピュータで読み取り可能な記録媒体に記録されたプログラムに記述しておく。そして、このプログラムをコンピュータで実行することにより、上記処理がコンピュータで実現される。コンピュータで読み取り可能な記録媒体としては、磁気記録装置や半導体メモリ等がある。市場に流通させる場合には、CD-ROM (Compact Disc Read Only Memory) やフロッピー (登録商標) ディスク等の可搬型記録媒体にプログラムを格納して流通させたり、ネットワークを介して接続されたコンピュータの記憶装置に格納しておき、ネットワークを通じて他のコンピュータに転送することもできる。コンピュータで実行する際には、コンピュータ内のハードディスク装置等にプログラムを格納しておき、メインメモリにロードして実行する。

【0034】

【発明の効果】以上説明したように本発明では、情報収集サーバは、顧客からの要求に応じて、メールマガジンの購読者登録を行なう。登録時に収集した顧客に関する顧客情報は、顧客データベースに保存される。メールマガジンを発行する際には、配信先の購読者に固有の購読者キーをメールマガジンに付加して送信する。購読者がメールマガジンに基づいて行なったアクセスのアクセス記録は、購読者キーとともに収集され、購読者キーに基づいて顧客情報と関連付け可能な形式でアクセスログデータベースに記録される。

【0035】このように、メールマガジンの購読者のアクセス記録を、予め保有する顧客情報と関連付けて記憶する。このため、任意の顧客のウェブサイトでのアクセス記録を集計することができ、個人毎の嗜好を調査することが可能になる。また、メールマガジンは、プッシュ型のメディアであり、マーケティング調査を狙った特定のターゲットに正確に配信することができる。この結果、正確なマーケティング調査が可能となる。

【0036】また、本発明の情報収集サーバは、顧客からの要求に応じて、購読者の登録を行ない、登録時に収集した顧客に関する顧客情報を記憶する。メールマガジンを発行する際には、配信先の購読者に固有の購読者キーをメールマガジンに付加して送信する。購読者がメー

ルマガジンに基づいて行なったアクセスのアクセス記録は、購読者キーとともに収集し、購読者キーに基づいて顧客情報と関連付け可能な形式で記憶される。

【0037】このように、メールマガジンの購読者のアクセス記録を、予め保有する顧客情報と関連付けて記憶する。このため、任意の顧客のウェブサイトでのアクセス記録を集計し、個人毎の嗜好を調査することが可能になる。また、メールマガジンを、マーケティング調査を狙った特定のターゲットに正確に配信することにより、正確なマーケティング調査が可能となる。

【0038】また、本発明の顧客情報収集方法では、任意の顧客から申し込みによってメールマガジンの購読者登録を行ない、このとき取得した顧客情報を記憶しておく。メールマガジン発行時、メールマガジンに送信先の各購読者毎に固有の購読者キーを付加した後、該購読者に向けて送信する。購読者がメールマガジンに基づいて行なったアクセスのアクセス記録は、購読者キーとともに取得する。アクセス記録は、購読者キーに基づいて顧客情報と関連付け可能な形式で記憶される。

【0039】このように、メールマガジンの購読者のアクセス記録は、購読者キーによって顧客情報と関連付けることができるため、任意の顧客のウェブサイトでのアクセス記録を集計し、個人毎の嗜好を調査することが可能になる。また、メールマガジンを、マーケティング調査を狙った特定のターゲットに正確に配信することにより、正確なマーケティング調査が可能となる。

【図面の簡単な説明】

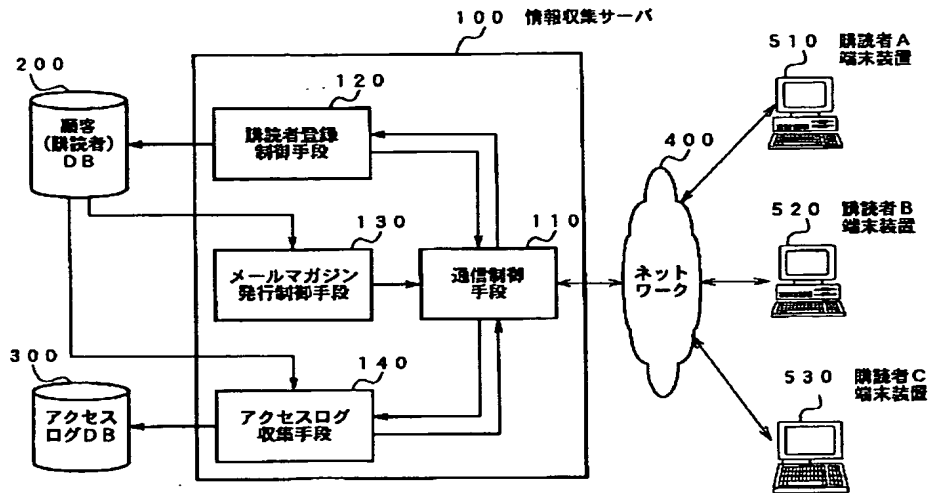
【図1】本発明の一実施の形態である顧客情報収集システムの構成図である。

【図2】本発明の一実施の形態であるメールマガジン発行手順を示したフローチャートである。

【符号の説明】

100…情報収集サーバ、110…通信制御手段、120…購読者登録制御手段、130…メールマガジン発行制御手段、140…アクセスログ収集手段、200…顧客(購読者)データベース(DB)、300…アクセスログデータベース(DB)、400…ネットワーク、510…購読者A端末装置、520…購読者B端末装置、530…購読者C端末装置

【図1】



【図2】

